



INCIDENTES
POR CATEGORÍA

Existen distintos tipos de incidentes, como por ejemplo podríamos nombrar los siguientes, que quizá sean los más comunes:

IMPLEMENTACIÓN INCORRECTA

Se aplica a incidentes cuyo resultado esperado no coincide con el resultado obtenido al ejecutar uno o varios casos de prueba.

Ejemplo: error en un cálculo de un precio, porque quizá no se tuvieron en cuenta los impuestos que se aplican. Entonces, los resultados del cálculo estarán incorrectos, no se corresponderán a los esperados.

INSTALACIÓN O AMBIENTE

Se aplica a incidentes encontrados en la aplicación ocasionados por problemas en la instalación de la versión o del ambiente en el cual se ejecuta la aplicación.

Ejemplo: la aplicación debe enviar un correo notificando que se creó un nuevo usuario, pero no se configuró el servicio de envío de mails, con lo cual esa funcionalidad tiene un problema, el cual está relacionado al ambiente.

INTERFAZ DE USUARIO

En esta categoría se encuentran los incidentes que involucran la interfaz gráfica, parte de la interacción del usuario con el sistema.

Ejemplos: la forma de ingresar los datos (como tipos de datos que me permitan ingresar letras donde debo ingresar un número), interacciones (no puedo hacer clic en un botón porque aparece deshabilitado), botones, imágenes (se ve con mala calidad), textos (faltas de ortografía o problemas de redacción), vínculos (links), etc.

MEJORA

Son incidentes que destacan aspectos que podrían ser mejorados en el producto.

Ejemplo: una tarea se debe realizar seleccionando una lista de elementos, que quizá pueda llegar a tener muchos elementos, en ese caso se podría sugerir que se agregue un botón "seleccionar todos" que ayude al usuario en esa tarea, que con un solo clic pueda resolverla, y no tenga que estar 10 minutos seleccionando elementos. Acá no hay un error, pero hay una forma mejor de resolver el problema, con lo cual se le indica la idea al desarrollador.

MANEJO DE ERRORES

Se aplica a incidentes relativos a cómo se notifican y despliegan al usuario los errores ocurridos. Considera la visualización y los textos de los mensajes.

Ejemplo: se ingresan varios campos de datos en un formulario y luego de hacer clic en el botón "enviar" aparece un mensaje que dice "Hay datos que están incorrectos" y no me da pista de cuáles son, o por qué están incorrectos. Eso es muy frustrante para un usuario, tal vez no tenga idea de cuál es el problema y cómo resolverlo, por eso el sistema debe tener buenos mensajes de error, claros y con ayuda a cómo resolver y recuperarse de esos problemas o errores.

VALIDACIÓN FALTANTE / INCORRECTA

Se aplica a incidentes relativos a la no validación de datos de entrada o de salida, o si se hacen validaciones que no corresponden.

Ejemplo: en un campo debo ingresar una fecha, y tal vez pongo 31 de febrero de 2015, y el sistema no me indica que el dato es incorrecto.

SEGURIDAD

Se aplica a incidentes relativos a accesos que no deberían estar permitidos o si se revela información confidencial, entre otros.

Ejemplo: con un usuario sin permisos especiales puedo acceder a ver los mensajes personales de todos los usuarios del sistema. Es información sensible que no debería estar accesible para todos, quizá sólo debería poder ser accedida por el administrador y por nadie más, y que cada usuario acceda a sus cosas.

USABILIDAD

Se aplica a incidentes relacionados con la facilidad de uso, aprendizaje y comprensión del producto.

Ejemplo: una pantalla con muchos botones, que los dibujos de las imágenes no dejan claro qué es lo que hacen, o que para realizar una acción es necesario realizar muchas cosas en la interfaz que son complejas o poco intuitivas.

MÁS CATEGORÍAS

Veamos más ejemplos de categorías, quizá son menos frecuentes pero también importantes con lo cual debemos prestar atención a estas también.

FUNCIONALIDAD NO DISPONIBLE

Se aplica a incidentes ocurridos porque una funcionalidad a probar (o necesaria para las pruebas), no está disponible para su ejecución.

Ejemplo: se quiere probar la funcionalidad que permite calcular el total de ventas del día, pero aún no está terminada la funcionalidad que permite registrar una venta. No es un error, pero marca un problema relacionado a la planificación de pruebas.

NAVEGABILIDAD

Se aplica a incidentes debidos a dificultades, inconsistencias y fallas en la navegación entre páginas, menús u otros elementos del producto.

Ejemplo: se accede a un menú que lleva a una página de error, o a una página que no es la correcta. Otro ejemplo podría ser que el botón de ir hacia atrás no me lleva a la página anterior.

OBSERVACIÓN

Cuando el comportamiento observado no está especificado, y debería ser diferente según el criterio de quien prueba.

Ejemplo: hay un botón que no está documentado, algo que se agregó recientemente y no se sabe qué debería hacer, y al presionarlo hace algo que uno no entiende, o considera errado, como un botón de adjuntar archivo a un mensaje, que solo me deja elegir imágenes, y quizá el que lo está probando considera que debería dejar adjuntar cualquier tipo de archivo.

SALIDA ANORMAL

Mientras se están ejecutando pruebas, se produce una salida anormal de la aplicación. Incidentes de esta categoría pueden dejar datos corruptos o pueden estar relacionados con una funcionalidad que no cumple con su especificación.

Ejemplo: una aplicación permite cargar los usuarios desde un archivo de texto el cual tiene todos los datos de los usuarios que quiero ingresar al sistema, y al terminar de procesar el archivo el sistema queda en una pantalla en blanco, sin darme datos de si terminó bien o si hubo algún error. Al revisar los datos de los usuarios en la aplicación veo que están incorrectos.